

# AIが導く カスタマーサービスの 未来

## コンタクトセンター／フィールドサービスに おけるインテリジェント・エクスペリエンス

原著：[The Future of Service](#)

注意事項：本誌はDeloitte Digital米国が2026年2月に発表した内容をもとに、  
合同会社デロイト トーマツ が翻訳・加筆したものです。  
和訳版と原文（英語）に差異が発生した場合には、原文を優先します。

2026年8月

**Deloitte.**  
Digital



# 目次

**01** インテリジェント・エクスペリエンスの時代

**02** AIサービス・バリューマップ

**03** AIの経済性

**04** 効率化を牽引するAI施策

**05** ROIを高めるAI活用と効率化戦略

**06** AI活用による新たな収益源の開拓

**07** 段階的なAI活用機会

# はじめに



インテリジェント・エクスペリエンスの時代が到来している。カスタマーサービスは、過去数十年で最も大きな再構築の入り口に立っている。今やあらゆる顧客接点が、より迅速に・より賢く・より深くパーソナライズされる、AIファーストの時代である。AIの技術はついに、顧客のこれまでにない複雑なニーズと、コンタクトセンターやフィールドサービスのリーダーが求める効率性とを、同時に実現できる水準に達している。

いま、ビジネスリーダーが現在の機会を捉え、AIファーストのアプローチによって顧客体験を再設計し、抜本的に変革していく方法を考察する必要がある。これらのサービスは、コストセンター型オペレーションから、価値創出を起点とするエクスペリエンス・エコシステムへと移行していくべきであり、そこではAIが共感と効率の双方を支える原動力となる。

この変革はサービス人材の役割を、受け身の応対者から、能動的に必要な知識や情報を集めて活用する人材とAIとの協働者へと変えていく。またそれだけでなく、予測されたニーズとハイパーパーソナライズされた価値提供を通じて、インテリジェントな収益創出の新たな道筋を切り拓いていく。さらには、データ・自動化・人・AIとの協働により、新たなアーキテクチャ上の依存関係を生じさせる。インテリジェントな顧客体験を支えるには、信頼・透明性・統合的なデータ戦略が不可欠となる。

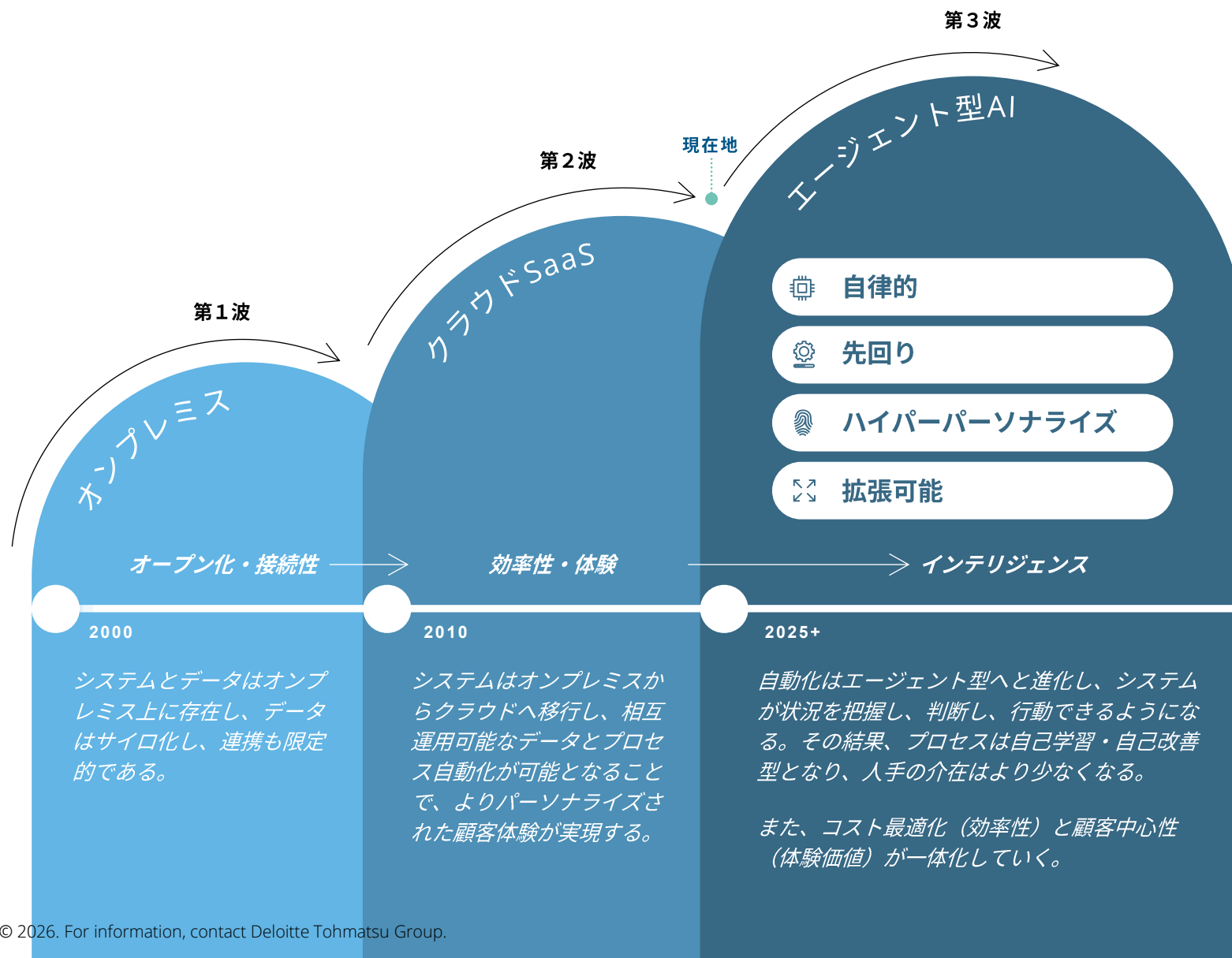
本稿では、継続的に学習し、進化し、顧客を魅了しながらも効率的なカスタマーサービスを構築するための示唆を提示する。その到達点は、人が価値発揮の主役となり、残りをAIが担う「インテリジェント・エクスペリエンスの時代」を勝ち抜くためのロードマップである。



サービスの未来

# インテリジェント・エクスペリエンス の時代

# サービスの第3波 デジタルからエージェント型AIへ



AIはサービスを通じて、次の有意義な影響をもたらす。



## 自律的

AIが依頼内容を理解し、判断を行い、一気通貫でリアルタイムにタスクを完遂する。



## 先回り

AIが意図を理解し、顧客が言語化する前にニーズを先読みする。



## ハイパーパーソナライズ

AIが顧客ごとの履歴、嗜好、文脈に応じてやり取りを最適化する。



## 拡張可能

AIが複数のやり取りを同時並行で処理する。

# 45%

2026年末までに、  
コンタクトセン  
ターのリーダーの  
45%がエージェン  
ト型AIの活用を計  
画している。<sup>1</sup>

出所: 1. グローバルコンタクトセンターサーベイ2026 (デロイトデジタル、2026年)



# カスタマーサービスの リーダーは差し迫る 課題に直面している

## AIは大胆な変革の 原動力となる

インテリジェント・エクスペリエンスの新時代では、  
人と機械は互いを補完し合う一つのエコシステムとなる。

## インテリジェント・エクスペリエンスの時代における サービスのカギ



### サービス効率を高める

サービス運営コストは、取り扱う情報の拡大と労働集約的なプロセスの継続によって、ますます増加している。オフショア化・一元化・標準化といった従来の手法だけでは立ち行かなくなりつつある。

# >30%

AIにより平均30%以上の  
コスト削減が見込まれる。<sup>1</sup>



### 顧客体験を向上させる

顧客は、あらゆるタッチポイントで迅速かつ一貫性があり、パーソナライズされたサポートを期待している。一方で、従来の業務フローには限界があり、体験上のギャップが満足度やロイヤルティに影響を与えている。

# #1

CXはコンタクトセンター  
リーダーの最優先課題で  
ある。<sup>1</sup>



### 新たな価値を創出する

サービスはもはや単なるコストセンターではない。ニーズの予測、ロイヤルティ創出、収益拡大を支えるエンジンとして再定義する必要がある。

# x1.2

希望するチャネルでサ  
ポートを受けた場合、顧  
客のリピート購入は1.2倍  
に増加する。<sup>2</sup>



サービスの未来

# AIサービス・バリューマップ

# 今日の技術進化は、サービス全体のあらゆる領域に影響を及ぼしている

## サービス能力

|  セルフサービス                                    |  コンタクトセンター |  フィールドサービス |  店舗 / 支店管理 |  カスタマーサクセス |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>主なチャネル / 形態</b> <ul style="list-style-type: none"><li>製品内 / アプリ内</li><li>オムニチャネルのバーチャルアシスタント</li><li>Web / モバイル</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>人によるライブサポート</li><li>内製 / 外部委託</li></ul>               | <ul style="list-style-type: none"><li>顧客先でのサービス提供の調整・実行</li></ul>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>物理拠点での対面対応</li></ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>販売前後のサポートおよびアカウント管理</li></ul>                           |
| <b>主な役割</b> <p>顧客が希望するチャネルで、都合のよいタイミングに、高頻度かつ定型的な問い合わせを解決できるようにする。ライブエージェントの介在を必要とせず、解決に必要なツールとテクノロジーを提供する。</p>              | <p>より複雑で、感情的要素が強く、またはリスクの高い問い合わせに対し、テクノロジーで支援されたライブエージェントが対応することで、より高い専門性と人間的な共感を提供する。</p>  | <p>分散配置された拠点・人材を通じて、顧客先での設置、保守、修理、点検、あるいは製品・設備・システムのサポートを実施する。</p>                            | <p>販売時点で顧客にパーソナライズされたサービスを提供する。対面での取り扱いが必要な機密情報にも対応し、より丁寧で長時間のやり取りを可能にする。</p>                 | <p>製品・サービスの満足度と定着を支えるために、顧客との関係をジャーニー全体でマネジメントする。同時に、契約更新やクロスセル/アップセルを通じた機会の拡大を見出す。</p>       |

最大のオポチュニティ

## AIが生み出す価値

|                                       |                                   |                                              |
|---------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>1</b>   流入件数を抑制し、<br>負荷を低減する       | <b>2</b>   対応時間と<br>再対応件数を抑制する    | <b>3</b>   1接点あたり売上と<br>クロスセル成約率を高める         |
| チャネルの利便性と機能性を高め、人によるリアルタイム対応の必要性を減らす。 | 必要なときに、迅速かつ正確に専門性を届けることで、早期解決を図る。 | パーソナライズされたやり取りを通じて、顧客体験を向上させ、新たな価値創出の機会を増やす。 |

# AIはサービス・エコシステム全体に影響を及ぼすが、中でも特に大きな価値創出のオポチュニティを持つ機能が存在する

|  セルフサービス |  コンタクトセンター |  フィールドサービス |  店舗 / 支店 |  カスタマーサクセス |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| IVR / IVA                                                                                 | 音声対応 (Live Voice)                                                                           | ワークオーダー管理                                                                                     | 予約スケジューリング                                                                                  | 事業管理                                                                                          |
| チャットボット                                                                                   | ライブメッセージング                                                                                  | スケジューリング / ディスパッチ                                                                             | POS連携                                                                                       | カスタマージャーニー設計                                                                                  |
| Web                                                                                       | メール / チケットサポート                                                                              | モバイル技術者支援                                                                                     | 接客カウンター                                                                                     | オファリング管理                                                                                      |
| モバイル / 製品内サポート                                                                            | チャンネル管理                                                                                     | AR / VRによる遠隔支援                                                                                | 在庫管理 / 可視化                                                                                  | 顧客ライフサイクル管理                                                                                   |
| ソーシャルメディア                                                                                 | エージェント支援 (Agent Assist)                                                                     | 予知保全                                                                                          | フィードバック / 体験把握                                                                              | オペレーション / イネーブルメント                                                                            |
| ナレッジベース / FAQ管理                                                                           | サービス提供モデル                                                                                   | 部品 / 在庫管理                                                                                     |                                                                                             | 顧客インテリジェンス                                                                                    |
| コミュニティフォーラム / ピアサポート                                                                      | 支援オペレーション (例: WFM / QA)                                                                     | ルート最適化                                                                                        |                                                                                             | リテンション管理                                                                                      |
| マルチモーダル                                                                                   | テレメトリー / 診断                                                                                 | 保証 / 契約管理                                                                                     |                                                                                             |                                                                                               |
| 促進要因                                                                                      |                                                                                             |                                                                                               |                                                                                             |                                                                                               |
| データ・アーキテクチャ / 統合                                                                          | ケース管理                                                                                       | CRM / 顧客データ                                                                                   | ガバナンス / セキュリティ                                                                              | クロスセル / アップセル・エンジン                                                                            |
| 先回り通知                                                                                     | 自己修復                                                                                        | ナレッジマネジメント                                                                                    | 人材 / トレーニング                                                                                 | アナリティクス                                                                                       |
| AI によるオポチュニティ <div><div></div> 高 <div></div> 中 <div></div> 低</div>                        |                                                                                             |                                                                                               |                                                                                             |                                                                                               |

An aerial night view of a city, likely Tokyo, with a large, glowing eye graphic on the roof of a building in the lower right. The city is illuminated by streetlights and building lights, creating a high-contrast scene against the dark sky. The text "THE FUTURE OF SERVICE" is overlaid in white, uppercase letters on the left side of the image.

THE FUTURE OF SERVICE

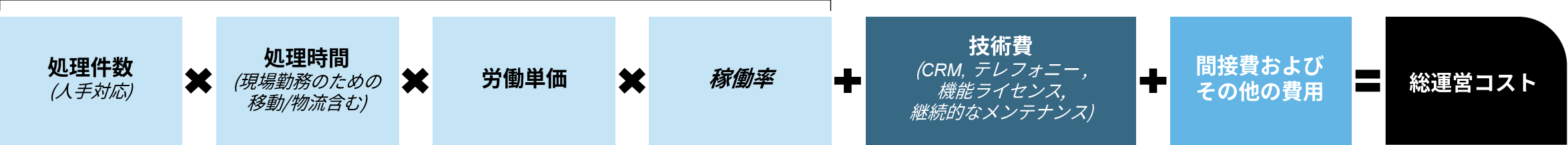
# AIの経済性

# 今日では労働コストがサービスの経済性を左右している

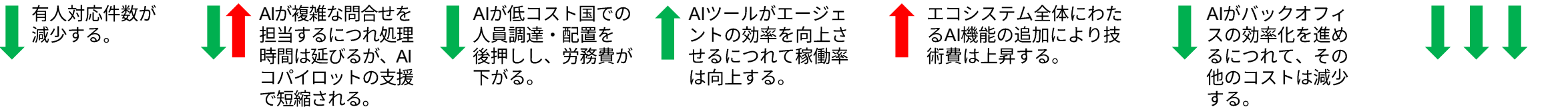
## 今日のサービスコスト内訳



1対応あたりの人件費

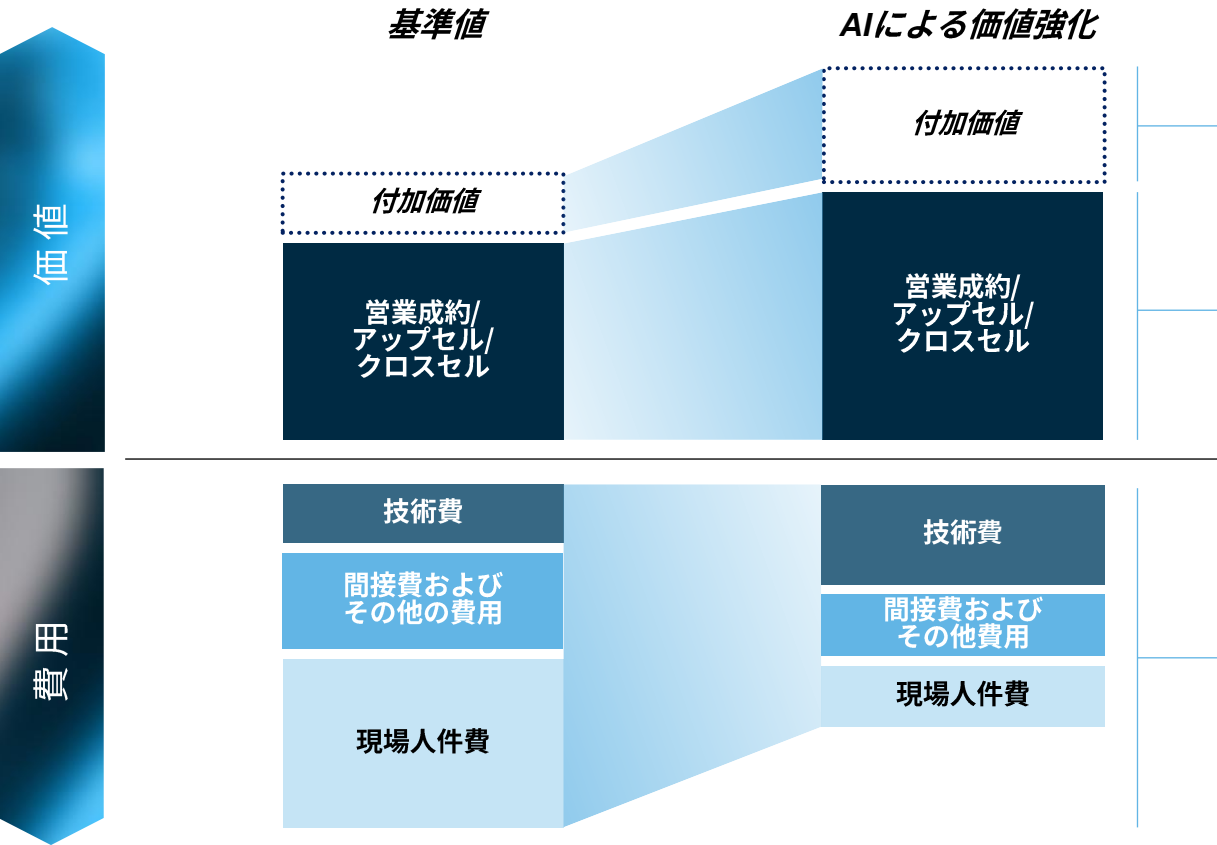


### IMPACT



高度なAIサービス機能への投資は、全体のサービスコスト削減のカギを握る

より高度なAI技術をサービスに導入することで、サービスコストを削減しつつ提供価値を増やす



# 何が価値を生むのか

**顧客体験, ロイヤルティ, 技術的利点**

改善されたサービスはCXを高めて顧客ロイヤルティを促進し、同時にAI基盤の企業横断的な拡張により付加価値を強化する。

**10%-25%**  
収益増加の可能性

**売上の増加**

より高度な技術(AI)は顧客との摩擦を減らし、成約率と定着率の向上につながる。

**サービスコスト削減**

機能の高度化により技術費は増加するが、自動対応の処理件数を増加できるため、全体としてバランスが取れる。

**30%-60%**  
コスト削減

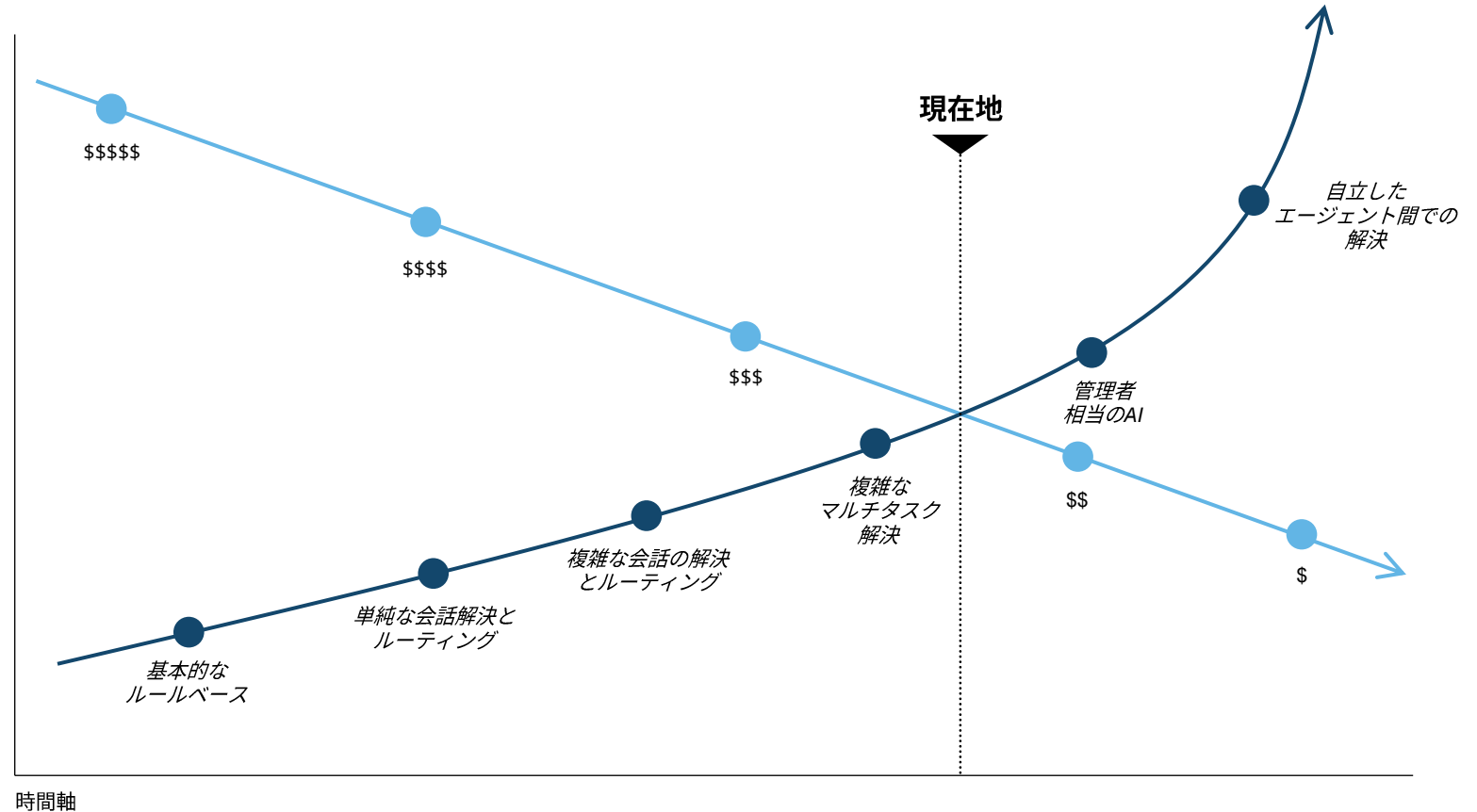
AI技術の導入により、サービスコストの要因はライセンスコストによるスケーリングからモデル消費によるスケーリングへと移行する

# AIのコストが下がり続ける一方で、AIの能力は劇的に向上している

## 280倍以上

過去2年間のAI消費コスト（推定コスト）の減少<sup>1</sup>

高度なAI能力に  
投資すべきは「今」である



凡例 ●→ AIの能力

●→ AIの消費コスト



サービスの未来

# 効率化を牽引するAI施策

# 異なる生成型およびエージェント型AIに投資することで、コンタクトセンター全体の効率化を50%も実現する可能性がある

| 主要な要因                                                   |                   |                                                                                                        | 掛け算で成果を増幅する要因                |                                                                               |                    |                                                            |                         |                                                                                                                                             |                            |
|---------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1                                                       | AI<br>バーチャルエージェント | 2                                                                                                      | AI<br>エージェントアシスト<br>(コパイロット) | 3                                                                             | AI翻訳 &<br>アクセント正規化 | 4                                                          | AI予測および<br>能動的接触による問題解決 | 5                                                                                                                                           | AIによる常時インテント<br>分析とチャネル最適化 |
| 音声やテキスト/チャットチャネルを処理できるAIエージェントを実装し、一気通貫のセルフサービス解決を実現する。 |                   | オペレーターを支援するため、リアルタイムの次善アクション提案と感情分析、迅速なスマート検索によるナレッジ想起、チャネル横断の自動ノート/要約で文脈を保持し、複雑プロセスをガイドするワークフローを提供する。 |                              | リアルタイム翻訳とアクセント軽減で、すべての有人エージェントを自動的に多言語エキスパートへ“アップスキル”するAIにより、人件費を抑えつつ稼働率を高める。 |                    | 自己修復型AIを活用し、サービス対応が必要な事象を先回りで検知。顧客へ能動的に連絡して、電話が発生する前に解決する。 |                         | チャネル横断で問合せのドライバー継続的に把握し、最適な対応アプローチを定義する。これにより、リアルタイムのエージェント業務プロセス改善、顧客・製品ニーズ、問合せ認識循環するフィードバックループを構築し、エージェントのパフォーマンス継続的に向上させ、効果的なAI自動化を実現する。 |                            |
| EXPECTED VALUE                                          |                   |                                                                                                        |                              |                                                                               |                    |                                                            |                         |                                                                                                                                             |                            |
| 問合せの誘導                                                  |                   | 処理時間の削減                                                                                                |                              | 現場スキルの底上げ                                                                     |                    | 問合せ件数の削減                                                   |                         | 理解に基づく最適な誘導                                                                                                                                 |                            |
| ↑ 問い合わせの50~80%をセルフサービス化・自動化                             |                   | ↓ 20%~40%の処理時間削減                                                                                       |                              | ↓ 30%-50%の人件費の削減                                                              |                    | ↑ 問合せの50~80%を自動化                                           |                         | AI実装のカギ                                                                                                                                     |                            |

# 1 | 問合せ件数の削減

## AIバーチャルエージェント

AI搭載の音声・チャットエージェントが、インテリジェントなセルフサービスで顧客の問い合わせを一気通貫で解決する。

これらのエージェント型ボットは、会話AIとビジネスルールを用いて\_intentを理解し、情報を取得し、タスクを完了。有人対応のボリュームを削減しながら、対応速度と一貫性を高める。

### 主要な技術推進要因

音声認識 / テキスト読み上げモデル

ダイアログ生成のための会話型AIおよびLLMエンジン

intent & 応答最適化のための継続学習ループ

意図認識 × 顧客導線制御をCRM / CCaaSに統合

### 得られる成果

- ・ **効率化と削減** | エージェント型セルフサービスが定型的な電話・チャットを自動化し、有人対応ボリュームと待ち時間を削減する。
- ・ **常時稼働サービス** | 人員やコストを増やすことなく、24時間365日、あらゆるチャネルで顧客をサポートする。
- ・ **一貫性と正確性** | 応答は企業データとビジネスルールに基づき、毎回信頼できる体験を実現する。
- ・ **処理コストの低減** | 自動化により、従来の有人サポートと比べて1件あたりの処理コストを削減する。

### 期待できる効果

50 – 80%

問合せ件数の削減/  
自動化

平均処理時間の削減

一次解決率の向上

1件あたりの処理コスト軽減

### 推奨アクション

- ・ 高い自己完結を実現するため、包括的なintentモデルを設計しナレッジ基盤と統合する。
- ・ 複雑なリクエストに備え、フォールバック経路とシームレスなエスカレーション（有人/適切チャネル）を定義する。
- ・ ハルシネーションを防いでブランド価値を維持するため、厳格なプロンプト / 出力ガードレールを実装する。
- ・ ディフレクト効果、体験品質、信頼のギャップを評価するため、会話フローを継続的にレビュー・テストする。

### 実装の複雑性 / リスク評価

複雑性

中～高

LLMの対話設計/CRM連携/  
自律挙動テストを統合する  
必要あり

難易度

高

学習用データセット、ガバナンス体制の整備、intent分類体系の設計が必要

リスクレベル

中

ガードレールとフォールバックが適切に実装されない場合、CXとブランドにリスクが発生



## 2 | 処理時間の削減

# AIエージェントアシスト(コパイロット)

AIコパイロットはリアルタイムで人間のサービスエージェントと連携し、より速く、より賢く、より一貫した対応を実現する。

これらのアシスト型エージェントは、リアルタイムの通話やチャットを聞き取り・読解し、関連ナレッジを取得して要点を要約、次善アクションを推奨する。これにより処理時間と後処理を削減しつつ、品質とコンプライアンスを向上させる。

### 主要な技術推進要因

リアルタイム文字起こし&自然言語理解

検索(RAG)

CRM/CCaaSに組み込まれたコパイロット

プロンプト設計とルールベース制御

感情分析+自動要約+ワークフロー自動化

### 得られる成果

- ・ **効率と速度** | 通話中に文脈に即した関連情報と推奨アクションを提示するエージェント支援により、対応時間を短縮する。
- ・ **品質と一貫性** | 検証済みのナレッジソースに基づいて応答することで、FCR（一次解決率）と顧客満足度が向上する。
- ・ **生産性** | 後処理（ラップアップ）作業とデータ入力を自動化し、通話後の業務負荷を軽減する。
- ・ **信頼とコンプライアンス** | 組み込みのプロンプト・ガードレールと人による監視によりハルシネーションを抑制し、説明可能で、規制・ポリシーに準拠し、一貫性のあるAI出力を実現。安心して導入できるよう支援する。

### 期待できる効果

**50 – 80%**

平均処理時間  
の削減

**>5%**

一次解決率の  
向上

**>10%**

オペレーター  
の早期戦力化  
とスキル定着

### 推奨アクション

- ・ 維持するために、ナレッジベースの正確性を検証し、更新サイクルを見直す AIのグラウンディング
- ・ 対話トランスクリプトにガバナンス、プライバシー、セキュリティ対策を組み込む。
- ・ エージェントの採用・定着と信頼構築を促進するため、チェンジマネジメントとUXに投資する。
- ・ プロンプトロジックを最適化するための継続的な学習ループを確立し、出力精度を高める。

### 実装の複雑性/リスク評価

複雑性

中

CRM、LLM、およびナレッジシステム全体にわたって統合が必要

難易度

中

構築フェーズには文脈およびナレッジ体系のセットアップが含まれる

リスクレベル

低～中

ガードレール、レビュー、およびテストフレームワークによって管理される



## 3 | 労働力の向上

# AI言語翻訳および アクセント正規化

AI翻訳とアクセント正規化はコミュニケーションの障壁を取り除き、グローバルに分散したチームが一貫した高品質なサポートを提供できるようにし、解決を加速させ、スケーラブルで信頼できる顧客体験を創出する。

### 主要な技術推進要因

音声認識 / テキスト読み上げモデル

ニュートラル機械翻訳 (NMT)

アクセント正規化 & 音声変換モデル

リアルタイム音声強化 & ノイズ抑制

低遅延ストリーミングインフラ

### 得られる成果

- ・ **高品質** | チャネル横断の明確で正確なコミュニケーションにより、顧客理解と満足度が向上する。
- ・ **より高い効率** | より迅速な解決と対応時間の短縮を実現する。
- ・ **グローバルスケール** | 真にグローバルな多言語ワークフォースを実現する。
- ・ **よりスマートなオペレーション** | 標準化された言語データが分析、QA、自動化の精度を高める。

### 期待できる効果

**30 – 50%**

業務効率化

平均処理時間の削減

労働力の向上

一件あたりの処理コスト軽減

### 推奨されるアクション

- ・ 高品質な音声と多様な言語モデルを確立する。
- ・ 既存のコンタクトセンタープラットフォームと統合し、シームレスに、チャネル横断でリアルタイムに利用できるようにする。
- ・ ハルシネーションを防ぎ、ブランドを維持するために厳格なガードレールを実装する。
- ・ 低遅延のパフォーマンスと強固なプライバシー管理を維持する。
- ・ 効率向上のためにシステムを継続的に改善する。

### 実装の複雑性 / リスク評価

複雑性

**中～高**

AIを既存のテレフォニー、CCaaS、エージェントシステムに統合する

難易度

**高**

エージェントのトレーニング、ガバナンス体制の構築、運用面のチェンジマネジメントが必要

リスクレベル

**中**

ガードレールとコンプライアンス戦略が適切に実装されない場合、CXおよびブランドにリスクが生じる



## 4 | 労働力の向上

# 問題解決のための AIによる能動的接触

自己修復型AIを活用して、課題を先回りで検知し、サービスを手配し、顧客へ接触、電話対応になる前に問題を解決する。

課題に早期に対処し、個別化されたソリューションを提供することはよりスムーズな体験とより迅速な解決をもたらし、効率的なサービス運用につながる。

### 主要な技術推進要因

予測分析および異常検出モデル

オムニチャネル提供基盤

顧客ジャーニーの設計・調整および自動化エンジン

リアルタイム音声強化&ノイズ抑制

### 得られる成果

- ・ **インバウンドコンタクトの削減** | 顧客がサービスセンターに連絡する前に問題が解決される。
- ・ **顧客の信頼** | 先回りの姿勢、配慮、タイムリーな対応により信頼性を獲得する。
- ・ **パーソナライズされた顧客ジャーニー** | 行動や文脈に合わせた接触によりエンゲージメントと満足度が向上する。
- ・ **効率的なオペレーション** | 人間のエージェントは回避可能な問題ではなく、より高付加価値の業務に集中できる。

### 期待できる効果

**50 – 80%**

平均処理時間の削減

平均処理時間の削減

早期の解決

1件当たりの処理コスト軽減

### 推奨アクション

- ・ リアルタイムのデータ取得により、課題を検知してタイムリーな対応を可能にする。
- ・ 実際の顧客シナリオで予測モデルを検証し、誤警報や不要な接触を抑制する。
- ・ トーン、正確性、プライバシーに関する厳格なガードレールを実装し、ハルシネーションを抑えてブランドボイスを維持する。
- ・ 成果と信頼ギャップに基づいて継続的にパフォーマンスを監視し、モデルを改善・精緻化する。

### 実装の複雑性/リスク評価

複雑性

中～高

AIを既存のテレフォニーおよびCCaaSに統合する

難易度

高

予測モデリング、データの正確性および信号品質の確保

リスクレベル

中

ガードレールとコンプライアンス戦略が適切に実装されない場合、CXおよびブランドにリスクが生じる



主要な要因

成果増幅要因

## 5 | サービスレベルの理解

# AIによる継続的な インテント分析および チャネル最適化

チャネル横断で問合せ発生要因を継続的に把握し、最適な対応アプローチを定義する。

リアルタイムのエージェントプロセス改善、顧客・製品のニーズ、インテント認識を結び付けた フィードバックループを構築し、エージェントの継続的なパフォーマンス向上と 効果的なAI自動化を実現する。

### 主要な技術推進要因

リアルタイムの問合せ認識モデル

ダイナミックルーティングエンジン

行動分析および顧客ジャーニーのトラッキング

フィードバック、および、最低化ループシステム

### 得られる成果

- **運用コストの削減** | 単純なやり取りを自動チャネルへ振り分け、人間のエージェントを高付加価値業務に専念させる。
- **効率性の向上** | インテントに基づくルーティングで無駄な行き来を最小化する。
- **標準化された体験** | サービス全体の品質が向上し、顧客の手間が軽減される。
- **継続的な改善** | AIがすべてのインタラクションから学習し、時間とともにルーティングがより正確になる。

### 期待できる効果

平均処理時間の削減

顧客の負担軽減

1件あたりの処理コスト軽減

## 他の施策を可能にする重要な基盤

### 推奨アクション

- 本格展開前に、実際の顧客シナリオでインテントモデルを検証する。
- 自動化と人による支援のバランスを取った明確なチャネル戦略を設計し、顧客が望む場所・タイミング・方法で支援を受けられるようにする。
- 変更管理を実施し、オペレーターおよびチームをトレーニングする。
- トーン、正確性、プライバシーに関する厳格なガードレールを実装し、ハルシネーションを抑制する。
- パフォーマンスを継続的に監視し、結果に基づいてモデルを改善・洗練させる。

### 実装の複雑性/リスク評価

複雑性

中～高

AIを既存のテレフォニー、CCaaS（クラウド型コンタクトセンター基盤）、およびエージェントシステムに統合する

難易度

高

エージェントのトレーニング、ガバナンス体制の構築、運用面の変更管理が必要

リスクレベル

中

ガードレールやコンプライアンス戦略が適切に実装されない場合、顧客体験（CX）およびブランドにリスクが生じる





サービスの未来

# ROIを高めるAI活用と効率化戦略

# 生成AIおよびエージェント型AIのケイパビリティに横断的に投資することで、フィールドサービス組織の生産性を20～30%改善できる

## 主要要因

### 1 リモート診断 & バーチャルサポート

音声およびテキスト/チャット情報を処理できるAIエージェントを実装し、一気通貫での自己解決解決を実現する。

### 2 予知保全 & 予防保全

予測分析を活用して故障前にサービスをスケジュールし、必要な部品や人員が手配されているかを確認し、潜在的な問題に対してリアルタイムの通知を生成することを目指す。

### 3 AI コパイロット & 修理ガイドを技術者が活用

AR(拡張現実)、テキスト/画像認識などの高度なリモートアシスタンス機能を実装し、現場作業における可視化とコミュニケーションを強化する。

### 4 AIによる高度なスケジューリング、ディスパッチ、ルーティング

AI搭載のスケジューリング機能を活用して適切な技術者を割り当て、スキル、空き状況、場所、緊急リスクに最適化しつつ、スケジュールの競合やリソース配分の問題を積極的に回避する。

### 5 部品、在庫、ナレッジの最適化

予測分析を活用して、どの部品がいつどこで必要になるかを予測し、必要な部品の発注を自動化し、出荷を最適化する。

## EXPECTED VALUE

### 問合せと現地対応の抑制

↑ 自己解決とチャネル最適化によって**10%～20%**のやり取りが抑制・削減される。

### 問合せと現地対応の抑制

↑ **15%～30%**のやり取りは、予期せぬダウンタイムを減らすことで回避される。

### 処理時間（ハンドルタイム）の短縮

↓ 処理時間を**15～20%**削減し、平均修理時間（MTTR）を短縮する。

### 要員稼働率の向上

↓ 人件費を**15～20%**削減し、高付加価値業務に充てる時間を創出する。

### 不正・誤処理の削減

↑ 初回修理完了率が**8%～15%**上昇し、ダウンタイムコストが削減される。

# 1 | 問合せと現地対応の抑制

## リモート診断& バーチャルサポート

音声やテキスト/チャットチャンネルを処理できるAIエージェントを導入し、一気通貫での自己解決をリモートで実現、有人現地対応の必要性を減らす。

### 主要な技術的実現要素

AI搭載チャットボットと自然言語処理

安全なマルチチャンネル通信プラットフォーム

### 得られる成果

- ・ 迅速なリモート解決と高額な現地対応の削減
- ・ 24時間365日サポートと自動優先順位付け
- ・ 最小限の待ち時間での熟練者へのエスカレーション
- ・ 初回解決率の向上
- ・ リアルタイム情報更新による顧客満足度の向上

### 期待できる効果

**10 – 20%**

自己解決とチャネル最適  
でやり取りを抑制・削減

予期せぬダウンタイムの削減

自己解決率の向上

カスタマーサービス改善

### 推奨アクション

- ・ リモートトラブルシューティングの作法やデータ利用に関するトレーニングを行う。
- ・ リモートツールを主要なサービスワークフローと統合する。
- ・ 自動化と有人対応を必要に応じてバランスよく行う。
- ・ エンドユーザーに対して、信頼性が高く高品質な接続性を保証する。
- ・ リモート接続ではサイバーセキュリティとプライバシーを最優先とする。

### 実装の複雑性/リスク評価

複雑性

中～高

既存のシステム基盤へ  
のAI機能追加

難易度

高

従業員トレーニングと  
運用変更

リスクレベル

中

サイバーセキュリティ  
問題が発生した場合の  
CX、ブランド毀損



## 2 | 問合せと現地対応の抑制

# 予知保全 & 予防保全

AI分析を活用して機器の故障予測、積極的なメンテナンスのスケジュール、稼働時間や資産の持続期間の追跡を行える。一方、生成AI(GenAI)は自動化された作業後のサマリーを提供し、完全かつ正確なサービス記録を提供する。

### 主要な技術的実現要素

IOTセンサーおよびリアルタイム資産監視

予測分析および機械学習モデル

自動化された文書化と要約のための生成AI(GenAI)

シナリオシミュレーションのためのデジタルツイン

データ集約と処理のためのクラウドプラットフォーム

### 得られる成果

- ・ 積極的なメンテナンスによる予期せぬダウンタイムの削減
- ・ データドリブンなスケジューリングによる機器寿命の延命
- ・ 最小限の手作業で一貫性のある詳細な作業報告を提供
- ・ サービスウィンドウの短縮と機器稼働時間の延長
- ・ 継続的改善と保証管理のための洞察

### 期待できる効果

**15 – 30%**

予期せぬダウンタイムの発生による問い合わせの抑制

計画外サービスコールの削減

予期せぬダウンタイムの削減

利用率の向上

### 推奨アクション

- ・ センサーおよび機器データを正確かつ信頼性の高い状態で取得できるようにする。
- ・ 信頼性・透明性（説明可能性）を備えるためのAIモデル検証体制を構築する。
- ・ 完了手続きにおける自動要約を標準化する。
- ・ 導入推進に向けた組織的チェンジマネジメントを展開する。
- ・ 正確性ガードレールの導入と、コンプライアンス準拠のデータセキュリティを徹底する。

### 実装の複雑性/リスク評価

複雑性

高

IoTセンサーとAI予測モデルを導入

難易度

高

エージェントのトレーニング、ガバナンスの設定、運用変更管理が必要

リスクレベル

中

ソリューションへの信頼不足と誤検知（偽陽性）アラート



### 3 | 処理時間の削減

# AI コパイロット & 修理ガイドの 技術者による活用

AIコパイロットとステップバイステップのガイド修理を現場技術者に提供し、文脈に基づく専門知見、インテリジェントなトラブルシューティング、マニュアル／修理シナリオへのハンズフリーアクセスを実現。初回解決率と技術者の熟練度を向上させる。

#### 主要な技術的実現要素

モバイル・AR対応の会話型生成AIコパイロット

文脈に対応したナレッジベース

リアルタイム部品識別のためのビジュアル（画像）認識

音声起動・ハンズフリーのマニュアル／手順アクセス

継続的フィードバック／最適化サイクルの仕組み

#### 得られる成果

- ・ 経験レベルを問わず、すべての技術者にオンデマンドの専門知識を提供
- ・ 初回解決率の向上と、再派遣の減少
- ・ 新規採用や複雑な仕事における立ち上げ時間短縮
- ・ 珍しい問題(事例)に対するアジャイルトラブルシューティング
- ・ サポート電話の減少とバックオフィスへのエスカレーション

#### 期待できる効果

**15 – 20%**

処理時間の短縮と平均修理時間の短縮

初回解決率の向上

Tier 2サポートへの問い合わせ削減

顧客体験の向上

#### 推奨アクション

- ・ 直感的で使いやすいインターフェースの作成に注力する。
- ・ 業界からのフィードバックに基づくガイダンスを定期的に見直す。
- ・ 複数言語とアクセシビリティのニーズへのサポートを提供する。
- ・ 修理書類を最新かつ関連性のある状態に保つ。
- ・ コパイロットシステムの精度と信頼性を継続的に追跡・強化する。
- ・ 正確性のための厳格なガードレールを設け、運用データが安全かつ標準に準拠して管理されていることを確認する。

#### 実装の複雑性/リスク評価

複雑性

中～高

既存システムにAIを統合する必要

難易度

高

エージェントのトレーニング、ガバナンスの設定、運用変更管理が必要

リスクレベル

中

ガードレールおよびコンプライアンス戦略が適切に実施されていない場合のCXおよびブランドリスク



## 4 | 要員稼働率の向上

# スケジューリング、 ディスパッチ、 動的ルーティング

AI駆動のスケジューリング、リアルタイムディスパッチ、動的ルーティングでリソース配分を最適化し、各案件に適切な技術者を自動割当。移動時間を最小化して生産性を最大化し、運用オーバーヘッドを削減する。

### 主要な技術的実現要素

スケジュール/ディスパッチ最適化のためのエージェンティックAI（自律型AI）

リアルタイム位置情報・交通状況連携

スキルと空き状況のマッチングアルゴリズム

交通状況に応じたダイナミックルーティング

現場要員管理とアラート/通知の統合プラットフォーム

### 得られる成果

- ・ 技術者と職務の最適なマッチング、生産性の向上
- ・ 最小移動時間とサービス遅延抑止
- ・ 顧客向けの透明で対話的なコミュニケーション
- ・ 緊急事態や直前の変更へのリアルタイム対応
- ・ 運用コストおよび燃料コストの削減

### 期待できる効果

15 – 20%

労働コスト削減や高付加価値作業への時間節約

移動時間の削減

サービス提供の熟練度を向上

スケジューリングとスキル適応性の向上

### 推奨アクション

- ・ AIスケジューリングを現在のERP/CRMプラットフォームに取り入れる。
- ・ 特別な状況に対するオーバーライド手続きを開発する。
- ・ 定期的にルートの精度と公平性を評価する。
- ・ 顧客と技術間の円滑なコミュニケーションを確保する。
- ・ コンプライアンス、組合協定、規制要件を考慮する。

### 実装の複雑性/リスク評価

複雑性

中～高

既存のERP/CRMプラットフォームにAIを統合

難易度

高

エージェントのトレーニング、ガバナンスの設定、運用変更管理が必要

リスクレベル

中

ガードレールやコンプライアンス戦略が適切に実施されない場合のCX、財務、ブランドリスク



# 5 | 不正・誤処理の削減

## 部品、在庫、ナレッジの最適化

AIで部品需要を予測し在庫管理を自動化、関連ナレッジを適時提示。適切な部品と情報を現場に揃えて、遅延・過剰在庫・サービス中断を削減する。

### 主要な技術的実現要素

スケジュール/ディスパッチ最適化のためのエージェンティックAI（自律型AI）

リアルタイム位置情報・交通状況連携

スキルと空き状況のマッチングアルゴリズム

交通状況に応じたダイナミックルーティング

現場要員管理とアラート/通知の統合プラットフォーム

### 得られる成果

- ・ 技術者と職務の最適なマッチング、生産性の向上
- ・ 最小移動時間とサービス遅延抑止
- ・ 顧客向けの透明で対話的なコミュニケーション
- ・ 緊急事態や直前の変更へのリアルタイム対応
- ・ 運用コストおよび燃料コストの削減

### 期待できる効果

**8 – 15%**

初回修理率の向上とダウンタイムコストの削減

作業遅延と再派遣の減少

最適化された在庫と部品管理

ダウンタイムの短縮

### 推奨アクション

- ・ 在庫管理、調達、現場システムを包括的に統合する。
- ・ その分野に関連する情報資産が最新であることを検証する。
- ・ 在庫データの正確性を保証し、保管経路の管理を徹底する。
- ・ 部品の発注と在庫補充のシームレスな流れを自動化する。
- ・ モバイルフレンドリーな部品とコンテンツへのアクセスを提供する。

### 実装の複雑性/リスク評価

複雑性

中～高

既存システムにAIを統合する必要

難易度

高

トレーニングエージェント、ガバナンス設定、運用変更管理が必要

リスクレベル

中

変更管理とユーザー導入リスク

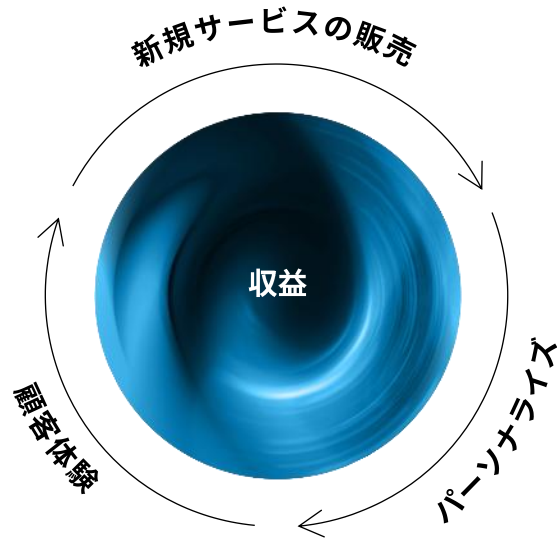




サービスの未来

# AI活用による新たな収益源の開拓

# AIはサービスをコストセンターから価値生成へと進化させ、最大で**25%の新規収益成長**を生み出す可能性がある



## 新規サービスの販売

サービス上のやり取りでは、自律型エージェントやAIコパイロットが「イシュー・トゥ・オファー」の機会を特定し、顧客ニーズに応えたり既存製品やサービスを補完したりするための関連性のあるカスタマイズされたアドオン、アップグレード、新ソリューションを提供し、組織が関係をより良く維持・拡大・収益化できるようにする。

### 価値創出の主要要因

- クロスセル/アップセル/ネクストベストオファーの提案
- 解約予測

### 期待できる効果

↑ 増加  
収益と契約更新

イネーブラー

## パーソナライズ

AIは顧客とのやり取り履歴やプロフィールデータを継続的に分析し、顧客が次に必要とするものを予測し、すべての顧客をVIPとして扱う。エージェントシステムはリアルタイムで「ネクストベストアクション」ロジックを適用し、インタラクション、推奨、接触をカスタマイズし、すべての顧客に対しコンシェルジュ的なサービスレベルを実現する。

- パーソナライズされた価格設定、プロモーション、そして特典バンドル
- 動的な顧客プロファイリング

↑ 増加  
ロイヤルティ  
& NPS®

結果として

## 顧客体験

AIは感情、意図、文脈の兆候を理解し、顧客の感情や次に何が必要かを解釈する。リアルタイム分析、カスタマージャーニーデータ、予測モデリングを統合することで、組織はあらゆる瞬間に適切な解像度、チャネル、トーンで顧客と関わり、各接点がより賢く洞察に満ちた将来のエンゲージメントを生み出し、リピーターを生み出す。

- AIによる顧客体験（CX）設計
- 先回りでの更新提案

↑ 増加  
顧客の生涯価値と  
ブランドへの信頼

AIは単にコストを削減するだけでなく、あらゆる顧客接点に**価値をもたらす**

# 新規サービスの販売

ターゲットを絞ったクロスセル/アップセルとリテンション

## 概要

サービスでの対話において、自律エージェントやAIコパイロットは「イシュー・トゥ・オファー」の機会を特定し、顧客ニーズに応える、あるいは既存の製品やサービスを補完するための関連性の高いカスタマイズされたアドオンやアップグレード、あるいは新しいソリューションを提供することで、組織が関係をより良く維持・拡大・収益化できるようにする。

### もたらされるもの

- ・ 会話内リアルタイム・レコメンド&バンドル提示
- ・ その場で完了するチェックアウト、認証、契約情報更新
- ・ CXと営業を接続するコーチングで販売機会を最大化
- ・ 行動予測×パーソナライズでLTV最大化と離脱抑制
- ・ 売上成果の自動分析により、新たなマネタイズ可能な商品・サービスを特定

### 期待できる効果

**5%-10%** アップセルおよびリテンションオファーによるフォローオン収益の増加

**10%-30%** 契約更新の増加

### 技術の推進要因

- ・ リアルタイムクロスセル/アップセルコーチングのための生成AI(GenAI)コパイロット
- ・ CRMと請求を統合した予測的定着および解約モデル
- ・ 動的契約インテリジェンスおよびSLA分析エンジン
- ・ 統合された顧客データとAI駆動の次善アクションの調整

### 複雑性とリスクプロファイル

複雑性

高

難易度

中～高

リスクレベル

中



# パーソナライズ

## AIが導くパーソナライズとネクストベストアクション

### 概要

AIは顧客とのやり取り履歴やプロフィールデータを継続的に分析し、顧客が次に必要とするものを予測し、すべての顧客をVIPとして扱う。エージェントシステムはリアルタイムで「ネクストベストアクション」ロジックを適用し、インタラクション、推奨、接触をカスタマイズし、すべての顧客に対してエリートでコンシェルジュ的なサービスレベルを実現する。

### もたらされるもの

- 超パーソナライズされたおすすめ、オファー、サービス対応
- 顧客のニーズが生じる前に、それを予測して特定する
- 営業、マーケティング、サービスデータのシームレスな統合による統一ターゲティング
- すべての接点で関連性を提供することでエンゲージメントとコンバージョンの向上

### 期待できる効果

最大120pt

NPS®増加

1.5倍

顧客あたりの収益増加と  
ロイヤルティ指標

### 技術の推進要因

- 統合プロフィールと同意データを備えた顧客データプラットフォーム(CDP)
- CRMやマーケティングシステムと統合されたLLMベースの推薦エンジン
- セグメンテーション、更新傾向、購入可能性の予測分析
- リアルタイムコンテンツ生成とパーソナライズのためのAIコパイロット

### 複雑性とリスクプロファイル

|        |     |
|--------|-----|
| 複雑性    | 中～高 |
| 難易度    | 中   |
| リスクレベル | 低～中 |



# 顧客体験

## AIによる顧客体験（CX）設計

### 概要

AIは感情、意図、文脈検出を組み合わせることで顧客の感情や次に何が必要かを解釈する。リアルタイム分析、ジャーニー データ、予測モデリングを統合することで、組織はあらゆる瞬間に適切な粒度、チャンネル、トーンで顧客と積極的に関わることができる。

#### もたらされるもの

- 感情や意図の信号をリアルタイムで検出し、トーンや反応をパーソナライズ
- チャンネル移行時も会話文脈を引き継ぐシームレス CX
- 行動予測に基づく先回り支援で負担を軽減し離脱を抑制
- AIコパイロットにより、より迅速かつ共感的に対応できるエージェントを支援

#### 期待できる効果

**5%-15%** 繰り返しの架電と転送の減少

**10%-20%** 文脈に沿った分析による  
コンバージョン率の向上

#### 技術の推進要因

- リアルタイム音声およびテキスト感情分析
- 意味理解に基づく意図判定と情動識別モデル
- 文脈を引き継ぐ顧客体験（CX）設計
- CRMおよびCDPと統合されたVoC(顧客の声)分析

#### 複雑性とリスクプロファイル

|        |     |
|--------|-----|
| 複雑性    | 中～高 |
| 難易度    | 中   |
| リスクレベル | 低～中 |



A photograph of two women with curly hair, wearing dark business attire, standing in a modern office with glass walls. They are both looking down at tablets they are holding. The woman on the right is wearing a top with 'KARMA' written on it. The woman on the left is wearing a top with 'AMFAN' written on it. The background shows office doors and interior lighting.

サービスの未来

# 段階的なAI活用機会

# 顧客対応やエージェント向けのAI機能に加えて、AI自動化はバックオフィス業務も最適化し、運用コストの合理化・削減を実現する

- 1 | 人員活用の最適化
- 2 | 品質管理の強化
- 3 | コンプライアンス  
リスクの低減
- 4 | 従業員の早期戦力化
- 5 | レポート作成  
サイクルの最適化

## コスト削減改善策

|                                                                         |                                                                                   |                                                            |                                                                                                       |                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| AIによる需要予測とシフト作成で人員配置を最適化し、派遣社員、アルバイト、ワントタイム派遣等を駆使して、電話待機時間（手が空く時間）を減らす。 | AIと感情分析を活用して通話の評価（コールスコアリング）と品質レビュー（QA）を自動化し、手作業を減らしながら、網羅性と正確さを向上、偏りの少ない示唆を活用する。 | AIを活用し、社内規定の遵守状況を監視し、監査結果を要約、規定に違反している記録をリアルタイムに自動でフラグ付ける。 | AIを活用してスキルの不足を特定し、個別最適化されたコーチング計画を作成。さらにAI支援の研修プログラムを構築し、継続的な学習サイクルによって人間のエージェントの立ち上がり、実務対応の準備を加速させる。 | AIを活用してパフォーマンスレポートとKPIダッシュボードを自動化し、より速く正確に示唆を得るとともに、手作業での分析作業を削減する。 |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|

## 期待される効果

|                                                                                                    |                                                                                                          |                                                                                                               |                                                                                                          |                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  5%-10%の労働時間を短縮 |  10%-15%の品質保証プロセスを効率化 |  5%-10%のコンプライアンス監査の時間を短縮 |  10%-15%の立ち上がり期間を短縮 |  レポート作成から提出までの所要時間を最大50%短縮 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

# AIはバックオフィス業務を刷新し、サービス提供の全工程にわたって効果を発揮することで、品質・コンプライアンス・効率・意思決定を改善させる

## 対応前

顧客はセルフサービスやデジタルチャネルを通じて支援を求め、企業側では問い合わせの振り分けと対応準備を行う。

## 対応中

顧客は、問い合わせ・課題・依頼の解決に向けて、電話やメッセージを通じて担当者と直接やり取りする。

## 対応後

企業側では、対応記録の作成、フォローアップ対応、業務プロセスへの引き継ぎを行い、一連の対応を完了する。

### 主要施策の実行

#### 人員活用の最適化

- ・ スマートなルーティング／優先順位付けにより、顧客の意図を対応可能な人員体制に適切に振り分け
- ・ 需要予測とシフト計画により、顧客接点前のオペレーター稼働体制を最適化

- ・ 動的なスキルベースルーティングにより、顧客を最適な担当者へ振り分け
- ・ 稼働率を最適にチューニングすることで、チーム間の対応負荷を調整

#### コンプライアンスリスクの低減

- ・ 自動化されたコンプライアンス受付により、セルフサービスから有人対応へ引き継がれる際の開示事項、同意取得状況、および関連リスクを検知
- ・ 高度な不正検知・本人確認機能により、ソーシャルエンジニアリングやアカウント乗っ取りのリスクを防止

- ・ 自動化されたポリシー検証により、開示事項や必須対応手順の遵守状況を確認
- ・ 監査証跡を即時に作成することで、記録精度を高め、リスクを低減

- ・ AIが生成する監査証跡およびエビデンスログにより、規制対応上の要件を支援
- ・ コンプライアンス検知により、対応後アンケートに含まれるリスクを特定

#### 品質管理体制の強化

- ・ 全件を対象としたAI活用QAモニタリングから得られる示唆をもとに、オペレーター向け教育をより的確に行い、品質問題を抑止

- ・ リアルタイムQAスコアリングにより、品質・共感対応・コンプライアンス上の課題を検知し、担当者やスーパーバイザーによる是正を可能に
- ・ コンプライアンスに準拠した通話要約を自動生成することで、後処理の手作業負荷を軽減

- ・ 最大100%の顧客対応を対象とした自動QAスコアリングにより、一貫性・網羅性・示唆の深さを高めるとともに、レビューサイクルを迅速化

#### 人材スキル習熟の加速

- ・ AIによるオンボーディング支援により、想定される対応類型に備えてオペレーターを育成
- ・ 顧客対応前のナレッジ検索により、オペレーターが必要な文脈情報を事前に把握できるようにする

- ・ ナレッジコパイロットでその場の文脈に応じた回答候補を提示
- ・ ガイド付きワークフローでトラブルシューティングや例外対応を支援
- ・ AIによるQAプロンプトで担当者をリアルタイムに支援

- ・ 対応後のフィードバックを活用し、教育プログラムを継続的に改善

#### 報告サイクルの最適化

- ・ 自動レポートダッシュボードにより、主要な業務KPIを可視化
- ・ 異常検知により、傾向変化や改善機会を特定

# ハイレベル・ロードマップ： コンタクトセンターにおける主要なAI機能立ち上げ

## 全社展開およびシステム統合に向けた計画

基盤構築からスケール展開までの変革は、最短6か月で立ち上げ可能となる。

| ユースケース例               | 基 盤 構 築                                                                                                                    | 拡 張                                                                                                                            | 全 社 展 開                                                                                                                         |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対話型ボイス／チャットAI         | <ul style="list-style-type: none"><li>顧客意図定義と高頻度ジャーニーの可視化</li><li>MVPボットフローの構築</li><li>CRM／電話基盤連携パターンの確立</li></ul>         | <ul style="list-style-type: none"><li>ボットの対応範囲と高度化</li><li>複数ケース分岐の対話フローを追加</li><li>自己完結率の測定、継続的な改善</li></ul>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>より広範な顧客ジャーニーに対する自律的な解決を実現</li><li>ブランド／市場横断で展開を拡大</li><li>AIエージェント連携の統合</li></ul>         |
| オペレーター向けAI支援          | <ul style="list-style-type: none"><li>文字起こし・要約パイロットの実施</li><li>KB・CRM・コンテンツソースの接続</li><li>小規模オペレーター群での支援プロンプト検証</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>支援UIのオペレーターデスクトップへの組み込み</li><li>リアルタイム感情分析・ガイダンスの追加</li></ul>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>全社展開の実施</li><li>WFM・QA・教育システムとの統合</li><li>高度なコーチング・人材育成の実現</li></ul>                      |
| AI翻訳・アクセント補正          | <ul style="list-style-type: none"><li>必要な言語・対応地域を評価</li><li>翻訳／アクセント補正モデルの試行</li><li>精度および応答遅延の検証</li></ul>                | <ul style="list-style-type: none"><li>対応言語の拡大</li><li>CCaaS・Agent Assistとの統合</li><li>QA・翻訳チューニングの高度化</li></ul>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>グローバル多言語展開</li><li>リアルタイム音声・チャット翻訳の大規模展開</li><li>拠点依存型人員配置の廃止</li></ul>                   |
| AIによる能動的接触とセルフヒーリング   | <ul style="list-style-type: none"><li>請求トラブル、障害、遅延などの予測可能な事象を特定</li><li>シグナル・トリガーの構築</li><li>早期警戒ワークフローを定義</li></ul>       | <ul style="list-style-type: none"><li>先回り対応の開始</li><li>アウトバウンドチャンネル（SMS、メール、プッシュ通知）を統合</li><li>一気通貫での自己解決フローを検証</li></ul>      | <ul style="list-style-type: none"><li>自己解決基盤の構築</li><li>クロスチャネルジャーニーの自動化</li><li>CRM・ERP接続によるクローズドループの解決</li></ul>              |
| AIによる継続的な意図分析とチャネル最適化 | <ul style="list-style-type: none"><li>分類体系（タクソノミー）と学習データを整備</li><li>顧客意図の分布状況をベースラインとして把握</li><li>分析基盤をルーティングに接続</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>得られたインサイトを活用してボットとルーティングの改善</li><li>チャネル横断でクローズドループ学習を実装</li><li>呼量転嫁を促す導線を最適化</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>リアルタイムルーティング・動的最適化の実現</li><li>意図分析インテリジェンス層の高度化・標準化</li><li>全社で得られたインサイトを各施策に反映</li></ul> |

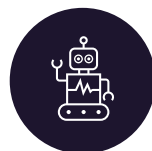


サービスの未来

時代は新たな水準へ

# 次なる成長領域

今後3～5年で、先回り対応と個別最適化を備えた自律型AIサービスが主流となる。



## 完全自律型サービス

AIエージェントの活用が広がるにつれ、サービス対応のより多くをAIが一気通貫で担えるようになる。複数のベンダーやシステムを跨いだ調整や解決もAIが担うことで、顧客側のAIアシスタントとの連携も増加していく。

一方で、人は高度で複雑な案件や関係性への配慮が必要な対応を担い続ける。さらに、自律的な対応はデジタルチャネルに留まらず、フィジカルAIロボットの活用によって現実空間にも広がっていく。



## 「個客」最適化した対応拡大

サービスは、顧客一人ひとりの感情・好み・状況に合わせて、リアルタイムに最適化されるようになる。また、デジタルツインのような顧客プロフィールや、人に近いAIアバターの活用によって、デジタルとリアルの両方でより深い個別対応が可能になる。今後は、人による応対は、顧客ごとの洞察を活用しながら、信頼できるアドバイザーとして、より高度に個別化された対応を行うようにシフトしていく。



## 予兆検知による先回り対応

サービスは、問い合わせが来ってから対応する形式から問題を事前に察知して先回りに対応する形式へシフトしていく。

リアルタイムの顧客データを活用することで、AIがコンシェルジュのように課題を予測し、顧客が気づく前に解決を手助けするようになる。

サービス機能は製品そのものに組み込まれ、AIが自己診断や自動修復を行えるようになり、高度な案件のみが必要な情報を引き継いだうえでオペレーターにエスカレーションされ、より迅速な支援が可能となる。

# 完全 自律型 サービス



## 自律的に問題解決する エコシステム

AIがパートナー企業、ベンダー、各種システムをまたいで調整・解決を行い、顧客が間に入らなくても問題処理を推進する。

74%

の企業が2年以内にエージェント型AIの導入を予定している。<sup>1</sup>

**先行企業の動き** | 主要なAIモデル開発企業では、業界特化型・汎用型の連携を支える**標準プロトコル**の整備が進んでおり、AIエージェント同士が企業内の複数プラットフォームやアプリケーション間で**安全に情報連携**できる環境が整いつつある。

## AI同士による対応完結

顧客側のAIアシスタントとサービス提供側のAIエージェントが直接連携し、各種サービス対応を処理する。

82%

の企業が今後3年以内に自社業務の少なくとも1割が完全自動化されると見込んでいる。<sup>1</sup>

**先行企業の動き** | 従来のCCaaS事業者に加え、ハイパースケーラーや新興企業などのサービス技術ベンダーが、AIを活用した**自動品質管理（QM）機能**を急速に拡充し、既存プラットフォームの高度化を進めている。

## 自律化された バックエンド業務

通話モニタリング、品質分析、人員需要予測、シフト計画などの運営業務を、AIが最小限の人手で自律的に担う。

16%

の企業がIoTを活用した小売の進展が自社業界に最も大きな影響を与えると見ている。<sup>1</sup>

**先行企業の動き** | 主要なワークフロー自動化企業では、ベンダーやプラットフォームをまたいだ自動化が進み、**問い合わせの振り分けから解決まで**を、システム間連携AIによって実現する動きが広がっている。

# 「個客」 最適化 した 対応拡大



## 没入型AIエージェント

顧客は、デジタルチャネル、店舗、病院、各種サービス現場において、人に近いAIアバターと自然にやり取りする。

42%

のエンジニアリング・建設企業では、すでに多くの企業がAR（拡張現実）技術を導入または実証・試験活用を実施している。<sup>1</sup>

先行企業の動き | 各業界のスタートアップでは、サービス・営業領域においてきわめて人間らしいデジタルヒューマンの投入が進行している。

## 高度な個別最適化

サービスは、顧客の感情・嗜好・状況をリアルタイムで捉えながら、その場で最適化される。

75%

の消費者は、パーソナライズされたコンテンツを提供するブランドからより購入したいと感じている。<sup>2</sup>

先行企業の動き | 新興AI企業は、音声や表情から感情を読み取り、応対スクリプトや振り分け判断を動的に最適化する技術を展開している。

## 顧客デジタルツイン

企業は、顧客のリアルタイムなデジタルプロフィールを活用し、摩擦の少ない、予測的で、きわめて個別化されたサービスを提供する。

19%

の企業が、デジタルツインは自社業界に最も大きな影響をもたらす技術の一つになると見ている。<sup>3</sup>

先行企業の動き | クラウド事業者は、物理製品だけでなく、消費者行動のモデリングにも対応したデジタルツイン基盤の提供を始めている。

# 予兆検知 による 先回り 対応



## AIコンシェルジュ

AIが顧客のニーズを先回りして、顧客が問題を認識する前に対応・解決を実施する。

77%

の消費者は、企業に対して問い合わせ前に問題を予見し先回りで解決することを期待している。<sup>1</sup>

先行企業の動き | 生成AIの提供企業では、ユーザーが依頼する前に次の行動を提案する文脈理解型アシスタントの実証が進んでいる  
例として、AIを前提としたスマートフォン機能や予測型リマインダーなどが挙げられる

## 製品組み込み型 サポート

製品自体にAIサービス機能が組み込まれ、自己診断や自動解決を人手を介さず実施する。

30%

の2025年に出荷されたスマートフォンは、生成AI対応を有している。<sup>2</sup>

先行企業の動き | 自動車は自己診断のうえ保守・点検を自発的に手配し、スマートフォンもサポート窓口を介さずにユーザー自身の問題解決を支援する方向に進んでいる。

## AI主導のサービス コマース

サービス部門が単なるサポート機能にとどまらず、AIによる適切な追加提案やアップグレード・更新促進を通じて収益を生むチャネルとなる。

20%

の企業がすでにAIを通じて売上成長を実現し始めている。<sup>2</sup>

先行企業の動き | 多くのコマース基盤では、ライブサポートの場面でAI営業エージェントを活用し、追加提案、アップグレード、契約更新の促進を行っている。

# Deloitte. Digital

デロイト トーマツ グループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイト ネットワークのメンバーである合同会社デロイト トーマツ グループならびにそのグループ法人（有限責任監査法人トーマツ、合同会社デロイト トーマツ、デロイト トーマツ税理士法人およびDT弁護士法人を含む）の総称です。デロイト トーマツ グループは、日本で最大級のプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従いプロフェッショナルサービスを提供しています。また、国内30都市以上に2万人超の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループWebサイト、[www.deloitte.com/jp](http://www.deloitte.com/jp)をご覧ください。

Deloitte（デロイト）とは、Deloitte Touche Tohmatsu Limited（“Deloitte Global”）、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイト ネットワーク”）のひとつまたは複数を指します。Deloitte Globalならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。Deloitte Globalおよびその各メンバーファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。Deloitte Globalはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は [www.deloitte.com/jp/about](http://www.deloitte.com/jp/about) をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドは保証有限責任会社であり、Deloitte Globalのメンバーファームです。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける100を超える都市（オークランド、バンコク、北京、ベンガルール、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、ムンバイ、ニューデリー、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む）にてサービスを提供しています。

Deloitte（デロイト）は、最先端のプロフェッショナルサービスを、Fortune Global 500®の約9割の企業や多数のプライベート（非公開）企業を含むクライアントに提供しています。デロイトは、資本市場に対する社会的な信頼を高め、クライアントの変革と繁栄を促進することで、計測可能で継続性のある成果をもたらすプロフェッショナルの集団です。デロイトは、創設以来180年の歴史を有し、150を超える国・地域にわたって活動を展開しています。“Making an impact that matters”をパーパス（存在理由）として標榜するデロイトの約46万人の人材の活動の詳細については、[www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、Deloitte Touche Tohmatsu Limited（“Deloitte Global”）、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイト ネットワーク”）が本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。皆様の財務または事業に影響を与えるような意思決定または行動をされる前に、適切な専門家にご相談ください。本資料における情報の正確性や完全性に関して、いかなる表明、保証または確約（明示・黙示を問いません）をするものではありません。またDeloitte Global、そのメンバーファーム、関係法人、社員・職員または代理人のいずれも、本資料に依拠した人に関係して直接または間接に発生したいかなる損失および損害に対しても責任を負いません。Deloitte Globalならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。